

GARANTÍAS Y MÓVILES HÚMEDOS O GOLPEADOS

- Ana I. Mendoza Losana-

Profesora Contratada Doctora de Derecho Civil
Universidad de Castilla-La Mancha
Centro de Estudios de Consumo

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Se plantea al Centro de Estudios de Consumo la siguiente consulta procedente de una OMIC: “A fin de poder dar cumplida información a las personas que diariamente visitan esta Oficina de Consumo, les agradecería que me informasen de la siguiente cuestión:

Teléfono móvil, adquirido con fecha 2 de Noviembre del corriente, con fecha 7 de Diciembre deja de funcionar, el consumidor lo lleva al establecimiento donde fue adquirido, y este a su vez lo remite al Servicio Técnico. A los pocos días le devuelven el teléfono móvil, y en la documentación específica "equipo irreparable con cargo a la garantía, daños por humedad".

Si lo quisiera reparar el consumidor tendría que pagar el mismo la reparación. Es esta práctica seguida tanto por los establecimientos como por los servicios de atención al cliente de forma habitual, correcta? ¿o legalmente tendría que repararse el terminal con cargo a la garantía del aparato?

2. NORMATIVA APLICABLE

- ✓ Artículos 114 a 125 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU)
- ✓ Decreto 315/2003, de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios en materia de telefonía móvil (DOCM 178, de 19-12-2003);

3. RESPUESTA JURÍDICA¹

En principio, **la práctica es legal** pues quedan fuera de la garantía los defectos del bien ocasionado por mal uso o casos fortuitos (ej. el móvil se moja o sufre un fuerte golpe),

¹ Una respuesta más completa, con diversos grupos de casos y algunas propuestas de actuación puede verse en mis trabajos: “Telecomunicaciones, ¿sector sin ley?”, publicado en la web del CESCO (<http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/7/2007/7-2007-1.pdf>), págs. 124-141 y 274 y *Manual de Gestión de Reclamaciones de Consumo en el Sector de las Telecomunicaciones*, Centro de Estudios de Consumo. Toledo, 2010, págs. 52 y ss.

ya que no constituyen supuestos de “falta de conformidad” del bien con el contrato existentes en el momento de la entrega (arts. 114 y 116 TRLGDCU).

No obstante, cabe objetar el valor probatorio del “dictamen técnico” emitido por el propio servicio técnico del vendedor o del operador. Ante dicho “dictamen técnico”, la única alternativa del usuario es acudir a la vía arbitral o judicial y solicitar prueba pericial que pueda desvirtuar tal informe. Obviamente, en la mayoría de las ocasiones, el usuario no está dispuesto a correr con estos gastos probatorios, con lo que su pretensión quedará insatisfecha.

En tal situación, ciertas Delegaciones Provinciales de la Dirección General de Consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha han adoptado una práctica muy loable, consistente en solicitar el pronunciamiento de un laboratorio independiente (CICC, Centro de Investigación y Control de la Calidad, dependiente del Instituto Nacional de Consumo, situado en Barajas, Madrid), que corrobora o en su caso, desmiente el informe del servicio técnico del vendedor. De este modo, la Administración dispone de mejores argumentos para impulsar la mediación y en su caso, iniciar el procedimiento sancionador.

Se han constatado algunos casos en los que el servicio técnico del operador consideró que los defectos del teléfono móvil no eran de origen porque se había detectado “infiltración de líquidos” o indicios de manipulación por el usuario y sin embargo, el laboratorio independiente negó tales valoraciones.

De *lege ferenda*, el regulador debería exigir y en su caso, proporcionar mecanismos para sufragar, este pronunciamiento de técnico imparcial con carácter previo al examen por el servicio técnico dependiente del vendedor. Malintencionadamente, cabe pensar que aunque el defecto sea de origen, el servicio técnico del vendedor, que analiza el bien en primer lugar y a sabiendas de que su dictamen será revisado por técnico imparcial, adopte medidas para que el defecto parezca siempre sobrevenido y nunca de origen.

14 de diciembre de 2011